

## WHAT IS CLAIMED IS:

### 【特許請求の範囲】

【請求項1】 計算機システムにより、顧客にコンテンツを提供して表示するCRM (Customer Relation Management) システムにおいて、  
不特定顧客向けに作成する共通コンテンツと、  
特定顧客向けに作成するパーソナルコンテンツとを備え、  
前記共通コンテンツを管理する共通コンテンツ管理手段と、  
前記パーソナルコンテンツを管理するパーソナルコンテンツ管理手段とを有し、  
前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成して表示することを特徴とするCRMシステム。

【請求項2】 前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成するときに、  
デフォルトとなるデフォルトコンテンツを生成し、そのデフォルトコンテンツを経由して顧客ごとに特化した情報を生成することを特徴とする請求項1記載のCRMシステム。

【請求項3】 前記デフォルトコンテンツを生成するときに、  
ある特定の顧客に対してその顧客のプロファイル、および、その顧客を担当する営業員のプロファイルに基づいて、前記共通コンテンツの内容のカスタマイズをおこなうことを特徴とする請求項2記載のCRMシステム。

【請求項4】 前記共通コンテンツの各項目について、デフォルトとしてカスタマイズ可能か否かを分類して定義することが可能なことを特徴とする請求項2記載のCRMシステム。

【請求項5】 さらに、顧客の関連情報を備え、  
ある顧客ごとに特化した情報を生成するときに、その顧客の関連情報を参照して、顧客ごとに特化した情報を生成することを特徴とする請求項1記載のCRMシステム。

【請求項6】 顧客ごとに特化した情報を生成するときに、ある顧客に関連した情報を前記共通コンテンツから検索し、カスタマイズの対象として提示することを特徴とする請求項5記載のCRMシステム。

【請求項7】 計算機システムにより、顧客にコンテンツを提供して表示するポータルサイトを作成するためのポータルサイト作成方法において、  
不特定顧客向けの共通コンテンツを作成する手順と、  
特定顧客向けのパーソナルコンテンツを作成する手順と、  
作成された前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、

顧客ごとに特化した情報を生成する手順と、

前記顧客ごとに特化した情報をポータルサイトに表示する手順とを有することを特徴とするポータルサイト作成方法。

【請求項 8】 前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成する手順で、

デフォルトとなるデフォルトコンテンツを生成し、そのデフォルトコンテンツを経由して顧客ごとに特化した情報を生成する処理を含むことを特徴とする請求項 7 記載のポータルサイト作成方法。

【請求項 9】 前記顧客ごとに特化した情報をポータルサイトに表示する手順で、

前記顧客ごとに特化した情報を、強調表示することを特徴とする請求項 7 記載のポータルサイト作成方法。

【請求項 10】 計算機システムにより、顧客にコンテンツを提供して表示するポータルサイトを作成するためのポータルサイト支援プログラムにおいて、

不特定顧客向けの共通コンテンツを作成する機能と、

特定顧客向けのパーソナルコンテンツを作成する機能と、

作成された前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成する機能と、

前記顧客ごとに特化した情報をポータルサイトに表示する機能とを計算機により実行することを特徴とするポータルサイト作成支援プログラム。

【請求項 11】 前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成する機能を実行するときに、

デフォルトとなるデフォルトコンテンツを生成し、そのデフォルトコンテンツを経由して顧客ごとに特化した情報を生成することを特徴とする請求項 10 記載のポータルサイト作成支援プログラム。

【請求項 12】 このプログラムを実行する計算機システムは、顧客の関連情報を備え、

ある顧客ごとに特化した情報を生成するときに、その顧客の関連情報を参照して、顧客ごとに特化した情報を生成する特徴とする請求項 10 記載のポータルサイト作成支援プログラム。